

Piano di protezione per i trasporti pubblici durante la pandemia di COVID-19: condizioni quadro e contenuti.

Autore/i FFS / AutoPostale SA / appendice E: UTP

Versione **20210913.1**

Ultima modifica **10.09.2021**

Ultima modifica a cura di FFS / AutoPostale SA /

Diritti d'autore Il presente documento è tutelato dal diritto d'autore. Qualsiasi uso a scopo commerciale necessita di un'approvazione preventiva ed esplicita.

Logica versioni Per ogni fase di ampliamento dell'offerta (FA) viene creata una versione con la data di entrata in vigore. Le FA sono previste di pari passo con le misure di allentamento dell'UFSP. Le prossime versioni conterranno le rispettive integrazioni valide dalla data dell'allentamento.

Gestione

Tema/capitolo	Responsabilità per contenuto e coordinamento	Versione	Valido da
Piano di protezione per i trasporti pubblici (documento principale)	UFT/FFS/AutoPostale SA sotto la responsabilità dei leader di sistema trasporto su strada e trasporto ferroviario	Versione 1: 27.4.2020	11.05.2020
Appendice A: Traffico viaggiatori internazionale		Versione 2: 14.5.2020	
Appendice B: Viaggi di gruppo con i trasporti pubblici		14.5.2020	18.05.2020
Appendice C: Ristorazione su rotaia		Versione 3: 27.5.2020	06.06.2020
Appendice D: Traffico turistico su rotaia e su strada/traffico charter		27.5.2020	06.06.2020
Appendice E: Funi-vie/battelli	UTP	27.5.2020	06.06.2020
Appendice F: Vendita di biglietti da parte del personale conducente negli autobus	UFT/FFS/AutoPostale SA sotto la responsabilità dei leader di sistema trasporto su strada e trasporto ferroviario	Versione 4 19.6.2020	19.06.2020
Tutto il documento: Distanza minima a 1,5 metri. Varie modifiche	UFT/FFS/AutoPostale SA sotto la responsabilità dei leader di sistema trasporto su strada e trasporto ferroviario	Versione 5 22.6.2020	23.06.2020

nell'ambito dell'ulteriore allentamento del 19.6.2020.			
Intero documento in relazione all'obbligo della mascherina sui mezzi pubblici (provvedimento del Consiglio federale dell'1.7.2020)	UFT/FFS/AutoPostale SA sotto la responsabilità dei leader di sistema trasporto su strada e trasporto ferroviario	Versione 6: 6.7.2020	6.7.2020
Intero documento in relazione all'estensione dell'obbligo della mascherina (provvedimento del Consiglio federale del 18.10.2020)	UFT / FFS / AutoPostale SA sotto la responsabilità dei leader di sistema trasporto su strada e trasporto ferroviario	Versione 7: 19.10.2020	19.10.2020
Adeguamenti alle misure più restrittive emanate dal Consiglio federale il 28 ottobre 2020	UFT / FFS / AutoPostale SA sotto la responsabilità dei leader di sistema trasporto su strada e trasporto ferroviario	Versione 7.2 02.11.2020	02.11.2020
Adeguamento delle rigorose misure del Consiglio federale del 4 dicembre 2020 (regole speciali per le festività e gli sport invernali).	UFT / FFS / AutoPostale SA sotto la responsabilità dei leader di sistema trasporto su strada e trasporto ferroviario UTP	Versione 8	09.12.2020
Adeguamento delle rigorose misure del Consiglio federale del 13.01.2021.	UFT / FFS / AutoPostale SA sotto la responsabilità dei leader di sistema trasporto su strada e trasporto ferroviario	Versione 9	18.01.2021
Adeguamento Appendice B: Viaggi di gruppo.	UFT / FFS / AutoPostale SA sotto la responsabilità dei leader di sistema trasporto su strada e trasporto ferroviario	Versione 10	19.03.2021
Adeguamento Appendice C: Ristorazione su rotaia.	UFT / FFS / AutoPostale SA sotto la responsabilità dei leader di sistema trasporto su strada e trasporto ferroviario	Versione 11	31.05.2021
Adeguamento delle rigorose misure del Consiglio federale del 23.06.2021.	UFT / FFS / AutoPostale SA sotto la responsabilità dei leader di sistema trasporto su strada e trasporto ferroviario	Versione 12	26.06.2021
Adeguamento delle rigorose misure del Consiglio federale del 08.09.2021.	UFT / FFS / AutoPostale SA sotto la responsabilità dei leader di sistema trasporto su strada e trasporto ferroviario	Versione 13	13.09.2021

Elenco delle modifiche [le modifiche rispetto all'ultima versione sono evidenziate in giallo nel documento]

Versione	Data	Descrizione della modifica	Responsabilità
20200511.1	27.4.2020	Prima versione	FFS / AutoPostale SA
20200518.2	14.5.2020	Integrazione «Mascherine per i bambini» nel piano di protezione per i trasporti pubblici al capitolo «Lavori per i quali è inevitabile una distanza inferiore a 1,5 metri» e integrazione Appendice A: Traffico viaggiatori internazionale	FFS / AutoPostale SA
20200606.1	27.5.2020	Appendice B: Viaggi di gruppo Appendice C: Ristorazione su rotaia Appendice D: Traffico turistico su rotaia e su strada Appendice E: 1) Funivie / 2) Battelli	FFS/AutoPostale SA FFS/Elvetino/Commissione Traffico turistico (CTT) FFS/ AutoPostale SA/ Commissione Traffico turistico (CTT) UTP/SBS/AASN
20200619.1	17.06.2020	Documento principale: Vendita di biglietti a bordo di veicoli nel capitolo "lavori per i quali è inevitabile una distanza inferiore a 1,5 metri" Appendice F: Vendita di biglietti da parte del personale conducente negli autobus	AutoPostale SA
20200622.1	23.06.2020	Rinvio alla nuova ordinanza 3 COVID-19 e all'ordinanza COVID 19 situazione particolare. <ul style="list-style-type: none"> • Intero documento: adeguamento della distanza minima da 2 a 1,5 metri in base alla decisione del Consiglio federale del 19.6.2020. • Aggiunta: i viaggiatori che utilizzano i trasporti pubblici dovrebbero portare con sé una mascherina facciale. • Adattamenti nel capitolo 2 Tenersi a distanza: sale d'attesa, spazi di vendita, prenotazioni per gruppi, ascensori. • Capitolo 4 Persone particolarmente a rischio • Capitolo 6 Situazioni di lavoro particolari Diverse piccole correzioni semantiche.	FFS/AutoPostale SA
20200706.1	06.07.2020	Modifiche a seguito dell'integrazione dell'ordinanza COVID-19 situazione particolare del 2.7.2020 (obbligo di mascherina)	SBB/PAG/VöV

		<ul style="list-style-type: none"> Integrazione dei valori di riferimento del piano di protezione. <p>Nuovo capitolo 1 «Obbligo di mascherina sui trasporti pubblici» e successivi rimandi a tale obbligo in tutti i punti rilevanti del documento.</p>	
20201019.1	19.10.2020	<p>Modifiche a seguito dell'integrazione dell'ordinanza COVID-19 situazione particolare del 18.10.2020 (estensione obbligo di mascherina)</p> <p>Integrazione valori di riferimento piano di protezione e rimando a tutti i punti rilevanti nel documento.</p>	FFS/AutoPostale SA
20201102.2	02.11.2020	<p>Principi relativi al campo d'applicazione delle misure cantonali riguardanti gli impianti fissi.</p> <p>Capitolo 2 «Tenersi a distanza»: il personale allo sportello deve portare la mascherina anche dietro il plexiglas.</p>	FFS/AutoPostale SA
20201209.1	08.12.2020	<p>Appendice C: Ristorazione su rotaia</p> <p>Appendice E: 1) Funivie: regole speciali per gli sport invernali</p>	FFS / Elvetino UTP/SBS
20210118.1	15.01.2021	<p>Modifiche a seguito dell'integrazione dell'ordinanza COVID-19 situazione particolare del 13.01.2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> Obbligo di mascherina sui trasporti pubblici Tenersi a distanza Persone particolarmente a rischio Situazioni di lavoro particolari <p>Appendice B: Viaggi di gruppo</p> <p>Appendice C: Ristorazione su rotaia</p>	FFS / AutoPostale SA FFS / AutoPostale SA FFS / AutoPostale SA
20210319.1	19.03.2021	Appendice B: Viaggi di gruppo	FFS / AutoPostale SA
20210531.1	26.05.2021	<p>Appendice C: Ristorazione su rotaia</p> <p>Appendice E1: Funivie</p>	FFS / AutoPostale SA
20210626.2	26.06.2021	<p>Modifiche a seguito dell'integrazione dell'ordinanza COVID-19 situazione particolare del 26.06.2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> Obbligo di mascherina sui trasporti pubblici Tenersi a distanza Persone particolarmente a rischio Situazioni di lavoro particolari 	FFS / AutoPostale SA

		Appendice C: Ristorazione su rotaia Appendice E1: Funivie Appendice E2: Batteli Appendice F: Vendita di biglietti da parte del personale conducente negli autobus	UTP/SBS UTP/SBS
20210913.1	13.09.2021	Appendice C: Ristorazione su rotaia Appendice E2: Batteli	FFS / AutoPostale SA UTP / SBS

INDICE

Piano di protezione per i trasporti pubblici durante la pandemia di COVID-19: condizioni quadro e contenuti	7
Regole di base	7
1. Obbligo di mascherina sui trasporti pubblici	8
2. Igiene delle mani	10
3. Tenersi a distanza	11
4. Pulizia	13
5. Persone particolarmente a rischio	16
6. Persone malate di COVID-19 sul posto di lavoro	16
7. Situazioni di lavoro particolari.....	16
8. Informazione / comunicazione.....	16
9. Management	17
Piano di protezione per i trasporti pubblici durante la pandemia di COVID-19: Misure di accompagnamento	18
1. Obbligo di mascherina sui trasporti pubblici	19
2. Igiene delle mani	19
3. Tenersi a distanza	20
4. Pulizia	23
5. Persone particolarmente a rischio	23
6. Persone malate di COVID-19 sul posto di lavoro	23
7. Situazioni di lavoro particolari.....	24
8. Informazione / comunicazione.....	24
9. Management	27
10. Altre misure di protezione.....	27
Conclusione	27
Appendici	28
a. Traffico viaggiatori internazionale	28
b. Viaggi di gruppo con i trasporti pubblici	29
c. Ristorazione su rotaia	31
d. Ferrovie turistiche (incl. ferrovie a cremagliera e ferrovie storiche) e traffico turistico su strada/traffico charter	35
e. 1) Funivie	37
e. 2) Batteli	38
f. Vendita di biglietti da parte del personale conducente negli autobus	40

PIANO DI PROTEZIONE PER I TRASPORTI PUBBLICI DURANTE LA PANDEMIA DI COVID-19: CONDIZIONI QUADRO E CONTENUTI

Versione: 13. settembre 2021

REGOLE DI BASE

BASI LEGALI

Il presente piano di protezione si basa sui principi dell'ordinanza 3 COVID-19 del 19.06.2020 (818.101.24) e la modifica del 08.09.2021, della legge sul lavoro (RS 822.11) e relative ordinanze.

I trasporti pubblici sono una componente importante della nostra società e costituiscono la base del buon funzionamento dell'economia. Nelle sue misure di allentamento, il Consiglio federale auspica l'efficienza dei trasporti pubblici (TP). Il DATEC e l'UFT hanno incaricato le FFS e AutoPostale SA (PAG), in veste di leader di sistema, di elaborare un piano di protezione per i trasporti pubblici che sarà presentato al Consiglio federale il 29 aprile 2020.

Il piano di protezione dei TP si applica all'intero sistema dei trasporti pubblici e definisce le misure e le regole di base per la protezione dei clienti e del personale nel trasporto pubblico in Svizzera. Le imprese di trasporto sono obbligate ad attuare il piano seguente. Ciò vale anche per le imprese di trasporto più specializzate dei TP come ad es. la navigazione e il trasporto a fune con funzione di collegamento. Il piano deve essere attuato in base alle condizioni specifiche della rispettiva impresa.

I valori di riferimento del piano di protezione TP:

- Le disposizioni epidemiologiche/sanitarie del Consiglio federale costituiscono la base del presente piano di protezione. Il documento illustra come i clienti possono attuare queste raccomandazioni quando utilizzano i TP.
- Il piano sostiene le imprese di trasporto nell'attuazione operativa delle raccomandazioni del Consiglio federale ed entra in vigore l'11 maggio 2020, in concomitanza con il potenziamento dell'offerta nei trasporti pubblici e con la seconda fase di allentamento. Se la strategia del Consiglio federale lo richiede o se durante l'attuazione emergono necessità di ottimizzazione o adattamento, il piano di protezione sarà coerentemente adeguato.
- Le regole/raccomandazioni si applicano a tutta la catena di trasporto dei TP, comprese stazioni e fermate.
- Per quanto riguarda le misure relative agli impianti fissi (stazioni, fermate ecc.), le disposizioni cantonali si applicano se più rigorose di quelle emanate dal Consiglio federale. Il piano di protezione per i trasporti pubblici non entra nel dettaglio delle misure cantonali. Gli impianti locali sono responsabili della loro attuazione. Per quanto riguarda le misure relative ai veicoli, si applicano le disposizioni della Confederazione.
- Allo scopo di proteggere tutte le persone interessate è obbligatorio d'indossare una maschera igienica se le regole di distanza (distanziamento sociale) non possono essere rispettate.
- Conformemente alle regole di distanziamento sociale, la distanza minima raccomandata tra due persone è di 1,5 metri.
- Chi viaggia su treni, tram, autobus, battelli o funivie di imprese titolari di una concessione di cui all'art. 6 LTV e su autobus transfrontalieri di imprese titolari di un'autorizzazione di cui all'art. 8 LTV deve indossare la mascherina facciale. La mascherina non è più obbligatoria nelle aree aperte dei mezzi di trasporto pubblico (ad es. battelli e seggiovie) (cfr. capitolo 1 Obbligo di mascherina sui trasporti pubblici).

- La mascherina va invece indossata negli spazi al chiuso di strutture ed esercizi accessibili al pubblico. Nelle aree esterne delle strutture e degli esercizi accessibili al pubblico, l'obbligo della mascherina è abrogato dal 26 giugno 2021 (cfr. capitolo 1 Obbligo di mascherina sui trasporti pubblici).
- Il piano di protezione TP si basa sul senso di responsabilità individuale e sulla solidarietà dei clienti. L'approvvigionamento di articoli d'igiene (mascherine igieniche/disinfettanti) spetta ai clienti.
- Le imprese di trasporto non assumono alcun compito di polizia e sostengono l'attuazione del piano di protezione con misure di accompagnamento e di comunicazione. Si raccomanda la collaborazione con le autorità di polizia locali.
- Le regole d'igiene e di comportamento dell'UFSP rimangono in vigore per il personale e i clienti dei trasporti pubblici.
- Prima e durante l'intero viaggio (catena di trasporto) i clienti sono resi attenti delle disposizioni vigenti (informazione alla clientela, schermi, annunci all'altoparlante, pittogrammi ecc.).
- Il personale conosce le disposizioni vigenti e sa quali misure protettive specifiche per lo svolgimento delle proprie mansioni devono essere considerate e rispettate.
- Le imprese di trasporto possono impiegare guide per la clientela/accompagnatori per diffondere le misure.
- I leader di sistema (FFS per il trasporto ferroviario, AutoPostale per il trasporto su strada, la navigazione e il trasporto a fune) forniscono raccomandazioni per un'attuazione coordinata e determinano i valori di riferimento. Le imprese di trasporto possono prevedere ulteriori misure di accompagnamento.
- Tutte le imprese dei trasporti pubblici si impegnano a rispettare le disposizioni delle autorità. Sulla base delle proprie condizioni specifiche, le imprese di trasporto definiscono i piani interni di protezione del personale.

1. OBBLIGO DI MASCHERINA SUI TRASPORTI PUBBLICI

Principio

Sulla base del articolo 5 dell'ordinanza COVID-19 situazione particolare nonché del rapporto esplicativo relativo all'ordinanza COVID-19, dal 6 luglio 2020 chi viaggia sui veicoli del trasporto pubblico è tenuto a indossare una maschera facciale. La maschera deve coprire la bocca e il naso.

Conformemente all'articolo 6 dell'ordinanza COVID-19, a partire dal 19 ottobre 2020 l'obbligo della mascherina si applica a livello nazionale anche negli ambienti interni accessibili al pubblico delle strutture e delle aziende.

Sono esentati da tale obbligo:

- a. i bambini fino a 12 anni;
- b. le persone che possono provare che per motivi particolari, segnatamente di natura medica, non possono portare mascherine facciali; alla prova si applica l'articolo 5 capoverso 1 lettera b;

L'obbligo vige sui mezzi di trasporto pubblici, come treni, tram, autobus, battelli e funivie (elenco non esaustivo) inclusi i settori d'attesa chiusi e le aree delle stazioni chiuse. Nelle aree aperte dei mezzi di trasporto pubblico (ad es. battelli e seggiovie) è possibile derogare all'obbligo di indossare la mascherina.

Nelle aree esterne delle strutture e degli esercizi accessibili al pubblico, l'obbligo della mascherina è in linea generale abrogato. Per **aree esterne** si intendono (elenco non esaustivo):

- tutti i luoghi che presentano ampie aperture su almeno due lati (ad es. atri e gallerie commerciali);
- tutti i marciapiedi (sotterranei e non) e le fermate, compresi sottopassaggi e soprapassaggi;
- le aree aperte di mezzi di trasporto pubblico (ad es. seggiovie e ponti esterni di battelli).

Per **spazi al chiuso** (con obbligo della mascherina) si intendono invece (elenco non esaustivo):

- aree chiuse di mezzi di trasporto pubblico;
- impianti ferroviari sotterranei chiusi, comprese le aree di accesso (ad es. la stazione sotterranea di Zurigo);
- locali e sale d'attesa;
- aree commerciali in seminterrati.

In caso di dubbio, l'assegnazione all'una o all'altra categoria va valutata dal gestore d'intesa con le autorità e l'eventuale obbligo della mascherina deve essere chiaramente indicato (criteri: dimensioni delle aperture, «correnti d'aria», soffitti molto alti ecc.).

Fuorché quando si è seduti al tavolo, l'obbligo vale anche nei ristoranti e nei bar che si trovano su battelli e treni in cui viene applicato il piano di protezione per il settore alberghiero e della ristorazione di HotelierSuisse / GastroSuisse.

La mascherina può essere tolta per il tempo occorrente a consumare un piccolo spuntino, a condizione che sia permesso mangiare nel veicolo.

Per i mezzi di trasporto transfrontalieri l'obbligo vige a partire dal confine nazionale – fatte salve le norme estere per il territorio dei rispettivi Stati.

I viaggiatori sono responsabili di munirsi di una maschera facciale per viaggiare con i trasporti pubblici. Scarpe o altri capi in tessuto non specifici non sono mascherine facciali.

Valgono sempre le regole previste dal piano di protezione per i trasporti pubblici, specialmente quelle riguardanti il distanziamento e l'igiene.

Veicoli con obbligo di indossare la mascherina

Di seguito si specificano i veicoli del trasporto pubblico su cui vige l'obbligo della mascherina:

per veicoli del trasporto pubblico s'intendono i veicoli utilizzati per il trasporto di viaggiatori dalle imprese titolari di una concessione secondo l'articolo 6 o di un'autorizzazione secondo l'articolo 8 della legge sul trasporto di viaggiatori del 20 marzo 2009 (LTV, RS 745.1). La LTV disciplina il trasporto regolare e professionale di viaggiatori per ferrovia, su strada, sulle acque, come pure mediante impianti di trasporto a fune, ascensori e altri mezzi di trasporto a guida vincolata (art. 1 cpv. 2 LTV).

Sui veicoli utilizzati per il trasporto di viaggiatori di cui sopra vige quindi l'obbligo di indossare la maschera facciale; la mascherina non è più obbligatoria nelle aree aperte dei mezzi di trasporto pubblico (ad es. seggiovie e ponti esterni di battelli).

In tal senso, sono considerati veicoli anche le cabine degli impianti di trasporto turistici (cfr. art. 2 cpv. 2 lett. b LTV).

Attuazione

Nell'ambito dell'attuazione, sia i conducenti di veicoli sia il resto del personale, nel limite delle proprie possibilità, possono contribuire alla concretizzazione di questo obbligo.

Si applicano il regolamento delle competenze e il regolamento interno nei trasporti pubblici.

1. I collaboratori dei trasporti pubblici ricordano ai clienti il vigente obbligo di indossare la mascherina (ad es. con annunci, comunicazioni personali), esattamente come accade già, ad es. in caso di comportamento scorretto. Non compete ai collaboratori dei TP la responsabilità di imporre l'obbligo della mascherina.
2. Il personale incaricato del controllo dei titoli di trasporto può invitare i viaggiatori che non la indossano a scendere alla fermata successiva.

Gli organi di sicurezza secondo la legge federale sugli organi di sicurezza delle imprese di trasporto pubblico (LFSI; RS 745.2), vale a dire il servizio di sicurezza e la Polizia dei trasporti, hanno competenze più ampie.

Hanno tra l'altro il compito di provvedere affinché le prescrizioni sui trasporti e sull'uso siano rispettate (art. 3 cpv. 1 lett. a LFSI). Possono fermare, controllare e allontanare chi si comporta in modo contrario alle prescrizioni (art. 4 cpv. 1 lett. b LFSI). Chi trasgredisce gli ordini di queste persone è punito con la multa.

Inoltre è applicabile la disposizione penale di cui all'articolo 83 capoverso 1 lettera j della legge sulle epidemie (LEp). Il perseguimento e il giudizio di tali infrazioni competono ai Cantoni (art. 9 LFSI e art. 84 cpv. 1 LEp).

Non è prevista una multa disciplinare specifica.

Comunicazione

L'obbligo di indossare la maschera facciale dev'essere rispettato da ogni singola persona e viene comunicato attivamente dalle imprese di trasporto.

- La campagna con pittogrammi del leader di sistema trasporto ferroviario rimane invariata, la campagna con pittogrammi del leader di sistema trasporto su strada viene adeguata (rimozione della mascherina obbligatoria alle fermate).
- Comunicazione specifica riguardo all'obbligo di indossare la mascherina nelle stazioni (ad es. negli spazi al chiuso, nel treno).

Collaboratori

L'obbligo di indossare la mascherina facciale vale anche per i collaboratori sui veicoli.

- Per motivi di sicurezza, il personale viaggiante è esonerato dall'obbligo di indossare la mascherina nelle cabine di guida. Durante la guida è possibile indossare una mascherina a condizione che sia garantita la sicurezza. La mascherina deve essere indossata durante il contatto con i clienti/la vendita di biglietti nonché quando si lascia la cabina di guida.
- Naturalmente il personale può togliersi la mascherina per comunicare con persone con una disabilità uditiva.
- Le IT adeguano i loro piani di protezione interni e le istruzioni operative per i collaboratori.
- Le IT si assicurano di dotare di mascherine i collaboratori soggetti all'obbligo.

2. IGIENE DELLE MANI

Per il personale si applica quanto segue:

- Tutti i collaboratori dei TP sono attivamente incoraggiati a lavarsi le mani regolarmente. Se ciò non è possibile, hanno a disposizione i disinfettanti.
- Le norme igieniche dell'UFSP sono comunicate attivamente all'interno.
- Negli edifici di servizio dei trasporti pubblici c'è la possibilità di disinfettarsi le mani.

Per i clienti si applica quanto segue:

- Non è possibile mettere a disposizione senza eccezioni acqua, sapone o disinfettante lungo tutta la catena di trasporto nei TP.
- I clienti possono lavarsi le mani conformemente alle direttive nei WC dei mezzi di trasporto (dove disponibili) e nei WC delle stazioni (dove disponibili). Nei mezzi di trasporto con WC deve essere garantita la disponibilità di acqua e sapone per tutto l'orario di servizio.
- La disponibilità di disinfettanti nei veicoli non è richiesta.
- I collaboratori che lavorano a contatto con i clienti ricevono mascherine igieniche e disinfettante per la protezione personale.

- Nelle stazioni più grandi, i dispenser di disinfettante sono posizionati agli ingressi principali e secondari.
- Dove possibile, agli ingressi e alle uscite dei Centri viaggiatori/sportelli devono essere collocati in modo ben visibile i dispenser di disinfettante.
- Se possibile, i clienti sono invitati a pagare il loro acquisto senza contanti.

3. TENERSI A DISTANZA

- Il personale e i clienti rispettano, laddove possibile, la distanza minima.
- Nel trasporto ferroviario e su autobus le capacità del veicolo sono sempre dimensionate secondo l'offerta di base 2020 programmata, in funzione della disponibilità delle risorse, allo scopo di favorire il rispetto della distanza minima con il maggior spazio possibile.
- Nel caso in cui vengano disposte chiusure di negozi e ristoranti, queste devono essere attuate anche nelle stazioni conformemente alle prescrizioni dell'UFSP.
- Per quanto riguarda il «tracciamento dei contatti» si rimanda alle raccomandazioni dell'UFSP.

Definire le zone di movimento e di sosta

- I trasporti pubblici sono un sistema aperto, che viene mantenuto anche nella situazione attuale.
- Non c'è alcuna restrizione di accesso o misura strutturale alle fermate e nelle stazioni per limitare il flusso di persone.
- Per incoraggiare i clienti a mantenere la distanza minima, vengono utilizzate delle misure di accompagnamento mirate.
- Chiediamo inoltre ai clienti di preferire possibilmente le ore di traffico ridotto meno frequentate.

Suddivisione degli spazi

- Per quanto concerne i veicoli, continueranno a essere applicate le misure esistenti per la protezione dei clienti e del personale:
 - apertura automatica delle porte di tutti i veicoli laddove tecnicamente possibile;
 - per i veicoli stradali (autobus) senza vendita di biglietti la porta anteriore rimane chiusa. L'accesso alla porta anteriore è consentito solo per l'acquisto di biglietti e/o a viaggiatori ipovedenti
 - in linea di massima sarà mantenuta inagibile la prima fila di sedili (TP su strada).
- Nel trasporto su rotaia, il personale in servizio (assistenza clienti) e il personale viaggiante dispongono di zone separate e chiaramente delimitate oppure di aree appositamente contrassegnate. I collaboratori lasciano quest'area per licenziare il treno, garantire la presenza nel veicolo (personale di sicurezza), controllare i biglietti e aiutare le persone disabili a salire e scendere dal mezzo.
- Nella vendita assistita in stazione, i pannelli in plexiglas separano il personale dai clienti. Per un'ulteriore divisione degli spazi, i pannelli in plexiglas devono essere installati anche tra le postazioni di lavoro del personale di vendita, se non sono disponibili sportelli chiusi in modo stabile.
- Le sale d'attesa presso stazioni e fermate possono essere aperte, a patto che sia possibile rispettare le distanze minime stabilite. Questo unitamente a un aumento della frequenza di pulizia dei locali ed eventualmente dotando in aggiunta tali spazi di disinfettanti.

Limitazione del numero di persone

- I TP in Svizzera sono un sistema aperto che non prevede né obbligo di prenotazione né limitazioni strutturali di accesso alle stazioni e alle fermate.
- Non è realistico dotare tutte le fermate e le stazioni in Svizzera di limitazioni strutturali di accesso e di demarcazioni per mantenere la distanza.

- Nel fitto orario dell'offerta completa, il mantenimento della distanza al momento di salire sarebbe fattibile solo con pesanti ripercussioni sull'intero sistema (puntualità, rotture di coincidenza nelle catene di trasporto ecc.). Il rispetto delle disposizioni sul distanziamento sociale è supportato da altre misure:
 - I clienti sono esortati a evitare per quanto possibile gli orari dei pendolari e a scegliere collegamenti meno frequentati per i loro viaggi.
 - Ci appelliamo inoltre alla responsabilità individuale e chiediamo di avere riguardo gli uni degli altri. Il rispetto della distanza minima alle fermate e nelle stazioni è di responsabilità dei clienti.
 - Per sostenere questo principio si può ricorrere a personale supplementare (ad es. guide per la clientela) nei punti sensibili con una domanda elevata.

Sui mezzi di trasporto:

- Una buona distribuzione nei veicoli compete alla responsabilità individuale dei viaggiatori. Se sono presenti degli accompagnatori, questi possono indicare i posti liberi.
- Le indicazioni sulle zone libere devono essere messe a disposizione dei viaggiatori, dove possibile, rivolgendosi direttamente ai clienti, mediante annunci all'altoparlante o ausili tecnici (ad es. previsioni di occupazione carrozza per carrozza nell'orario online per i treni).
- Nei principali punti in cui i viaggiatori salgono e scendono, è bene informare i viaggiatori di prestare attenzione a formare un corridoio per agevolare chi scende e rispettare la regola della distanza anche prima di scendere.
- Per le prenotazioni per gruppi si applica l'appendice B.
- Sulle tratte con una domanda prevedibilmente elevata e che si concentra in determinate fasce orarie, è possibile che venga introdotto temporaneamente un obbligo di prenotazione. Evitare in modo pianificabile la sovraoccupazione con conseguente elevato rischio di contagio è prioritario rispetto all'obbligo di trasporto. La decisione operativa al riguardo è di competenza dell'impresa di trasporto con un preavviso di almeno una settimana.
- In caso di sovraoccupazione è possibile, in via eccezionale, vietare ai viaggiatori di salire a bordo.

Stazione/fermata:

- Non si esegue alcun controllo di accesso alle stazioni/fermate.
- L'accesso ai Centri viaggiatori/punti vendita non è più limitato:
 - attuazione in base alle disposizioni dell'UFSP riguardanti la distanza minima mediante misure appropriate. (ad es. demarcazioni a terra).
- Demarcazioni davanti agli ascensori nonché istruzioni: rispettare le distanze minime stabilite e sugli ascensori dare la precedenza alle persone a mobilità ridotta.
- Demarcazioni davanti ai distributori di biglietti nelle stazioni. Nelle aree pubbliche, gli uffici competenti decidono in merito alla segnaletica di distanza e la applicano sotto la propria responsabilità.
- Cartelli di avviso/informazioni su schermi o simili per attuare il distanziamento sociale conformemente alle raccomandazioni/comunicazioni dell'UFSP nelle stazioni/sui marciapiedi/alle fermate.
- Le limitazioni di accesso esistenti (ad es. ingresso di stazioni di funivie, moli d'imbarco, Metro Lausanne) continuano a essere utilizzate e devono essere adattate, ad es. con demarcazioni a terra all'ingresso.
- Si consiglia ai clienti di acquistare i loro biglietti/servizi in anticipo tramite i canali digitali e di non recarsi allo sportello.

Le imprese di trasporto possono impiegare guide per la clientela/accompagnatori per una migliore applicazione delle misure.

Lavori per i quali è inevitabile la distanza inferiore

- Dal 6 luglio 2020 chi viaggia sui veicoli del trasporto pubblico è tenuto a indossare una mascherina. Conformemente all'ordinanza del Consiglio federale del 23 giugno 2021, la mascherina non è più obbligatoria nelle aree aperte dei mezzi di trasporto pubblico (ad es. seggiovie e ponti esterni di battelli).

Dal 19 ottobre 2020 l'obbligo di indossare la mascherina si applica anche negli ambienti interni accessibili al pubblico. Nelle aree esterne delle strutture e degli esercizi accessibili al pubblico, l'obbligo della mascherina è abrogato dal 26 giugno 2021 (cfr. capitolo 1 Obbligo di mascherina sui trasporti pubblici).

È necessario continuare ad osservare le raccomandazioni dell'UFSP. Va mantenuta ove possibile la distanza minima di sicurezza. Se ciò non fosse possibile, la mascherina dovrà essere indossata anche nelle aree esterne.

- Il personale a contatto diretto con i clienti indossa la mascherina. Ciò vale in particolare per il personale di accompagnamento e di controllo, per il personale che fornisce assistenza, per il personale addetto alle pulizie e per il personale della sicurezza. Per motivi di sicurezza, il personale viaggiante è esonerato dall'obbligo di indossare la mascherina nelle cabine di guida. Durante la guida è possibile indossare una mascherina a condizione che sia garantita la sicurezza. La mascherina deve essere indossata durante il contatto con i clienti/la vendita di biglietti nonché quando si lascia la cabina di guida.
- Nella vendita assistita clienti e collaboratori sono protetti dall'installazione di pannelli in plexiglas. Anche qui, partire dal 28 ottobre 2020 vige l'obbligo della mascherina per tutto il personale.
- Fino a nuovo avviso, durante il controllo dei biglietti il personale non tocca SwissPass/biglietti/documenti d'identità (controllo visivo dei titoli di trasporto). Se necessario, possono essere utilizzati i guanti.

Lavori con contatto fisico

- Se una persona viene presa in custodia dalla Polizia dei trasporti, viene data o fatta indossare una mascherina igienica. In caso di contatto fisico diretto, gli agenti della Polizia dei trasporti proteggono se stessi e l'altra persona con mascherine igieniche, guanti e occhiali protettivi.
- Quando il personale dei TP deve aiutare a salire o scendere dai mezzi le persone con disabilità, oltre alla mascherina si possono utilizzare anche i guanti.

Lavori con utensili e contatto fisico

- Non rilevante per le imprese di trasporto pubblico in relazione al contatto con i clienti.

4. PULIZIA

Ferrovia

- In linea di principio, le imprese di trasporto pubblico puliscono i loro veicoli a intervalli regolari e più volte al giorno per garantire l'igiene.
- Nella situazione attuale, gli intervalli di pulizia sono intensificati e l'attenzione si concentra sulle superfici di contatto per il cliente (ad es. corrimano, pulsanti e tavolini).

Esempi di prestazioni di pulizia eseguite su veicoli ferroviari delle FFS (non esaustivo)

- Pulizia a vista con particolare attenzione alla pulizia delle superfici (durante l'inversione di marcia nelle stazioni di fine corsa) 3-5 volte al giorno:
 - corrimano e pulsanti nonché superfici come tavolini/schienali con detergenti a base di alcol/tensioattivi (confermato esplicitamente dall'UFSP come efficace contro il coronavirus)
 - smaltimento dei rifiuti

- WC (water, pavimento, lavandino) con detergente per WC (confermato esplicitamente dall'UFSP come efficace contro il coronavirus)
- Pulizia giornaliera almeno 1 volta al giorno (di notte):
 - tutte le prestazioni della pulizia a vista più
 - raccogliere lo sporco dal pavimento o passare l'aspirapolvere
 - pulizia interna dei finestrini con detergente a base di alcol/tensioattivi
- Pulizia intermedia almeno 1 volta a settimana:
 - tutte le prestazioni della pulizia giornaliera dedicando maggior tempo
 - inoltre, durante il periodo di COVID-19 molte imprese di trasporto effettuano prestazioni di pulizia aggiuntive e mirate. Ad es. dall'11 maggio 2020 le FFS effettueranno pulizie durante le corse supplementari (minimo 30 addetti supplementari in tutta la Svizzera più team Cleaning con fino a 70 richiedenti l'asilo da Zurigo/Berna/Losanna) con più tempo a disposizione per la pulizia (minimo 15-30 minuti prima di scendere)
 - particolare attenzione dedicata alle superfici di contatto come corrimano e pulsanti nonché superfici come tavolini/schienali
 - smaltimento dei rifiuti
 - WC

Autobus/tram/funivie/battelli

- Le imprese di trasporto su strada nonché navigazione e trasporto a fune puliscono i loro veicoli regolarmente, tuttavia almeno 1 volta al giorno per garantire l'igiene.
- Nella situazione attuale, gli intervalli di pulizia erano già stati intensificati e l'attenzione concentrata sulle superfici di contatto per il cliente (ad es. corrimano, pulsanti e tavolini).
- Alle fermate di fine corsa, durante l'inversione vengono pulite, se possibile, le superfici di contatto dei clienti e smaltiti i rifiuti.
- La pulizia/disinfezione del posto di lavoro del conducente viene effettuata dal personale viaggiante ad ogni cambio di turno.

Pulizia di stazioni, fermate e Centri viaggiatori

- Le prestazioni di pulizia nelle stazioni sono state intensificate e l'intervallo di pulizia è stato aumentato da 3 a 6 volte al giorno. L'attenzione si concentra sulle superfici di contatto diretto con il cliente, come ad esempio
 - ascensori/pulsanti dell'ascensore
 - WC
 - distributori di biglietti/schermi
 - panchine e colonne informative
 - cassette postali
 - corrimano
- La pulizia viene effettuata con un detergente disinfettante testato contro il coronavirus.
- Gli intervalli della pulizia a fondo sui marciapiedi, nei passaggi della vendita e nei sottopassaggi sono attualmente effettuati a titolo prioritario e aumentati da 4 a 6 volte all'anno.
- Gli intervalli di pulizia sono stati raddoppiati anche presso le piccole fermate in periferia.
- Aumento della frequenza delle pulizie presso i Centri viaggiatori/punti vendita: per i Centri viaggiatori di medie e grandi dimensioni la frequenza delle pulizie è stata aumentata a 1-2 volte al giorno, per quelli più piccoli a 1-3 volte alla settimana. La pulizia a vista è effettuata giornalmente dal personale.

Pulizia delle fermate nelle aree pubbliche

- Gli intervalli di pulizia dell'infrastruttura delle fermate nelle aree pubbliche devono essere stabiliti in modo adeguato e appropriato in collaborazione con le autorità competenti.

Pulizia dei distributori di biglietti e altre infrastrutture relative ai clienti

- Oltre ai Centri viaggiatori, anche altre infrastrutture relative ai clienti saranno pulite con maggiore frequenza, come ad esempio i distributori di biglietti, i distributori automatici di banconote e gli armadietti.
- Per questi punti di contatto l'attenzione è focalizzata in particolare sugli elementi a diretto contatto con i clienti come ad esempio gli schermi tattili.
- Queste misure sono già state attuate da molte imprese di trasporto a partire dalla seconda metà di marzo 2020.

Ventilazione / climatizzatori

- Alle fermate le porte dei veicoli vengono aperte automaticamente (dove tecnicamente/operativamente possibile) per favorire il ricambio dell'aria. La chiusura avviene a discrezione della IT in base alle condizioni meteorologiche. I filtri dei climatizzatori sono puliti o sostituiti regolarmente in base alle indicazioni del produttore. I chiarimenti in materia di medicina del lavoro dell'UFT, d'intesa con l'UFSP, hanno dimostrato che, sulla base delle conoscenze attuali, non sussistono sospetti di trasmissione del coronavirus tramite gli impianti di climatizzazione e ventilazione.

Superfici e oggetti

- Le pulizie delle superfici a bordo dei veicoli sono descritte qui sopra.
- Negli edifici di servizio sono disponibili i prodotti detergenti per la pulizia regolare delle postazioni di lavoro, che vengono inoltre pulite regolarmente.

Impianti WC

- La pulizia dei WC nei veicoli è effettuata regolarmente e i WC sono svuotati a regola d'arte (si veda istruzione qui sopra). Le imprese di trasporto sono responsabili della relativa attuazione.
- Nelle aree pubbliche gli uffici competenti decidono della pulizia dei WC e la attuano sotto la propria responsabilità.
- WC nelle stazioni/fermate: aumento delle sequenze di pulizia.

Rifiuti

- I cestini della spazzatura nei veicoli e nelle stazioni sono svuotati regolarmente anche se non sono colmi (si veda istruzione qui sopra). Se possibile, negli edifici di servizio sono collocati secchi con coperchio. Nelle aree pubbliche, gli uffici competenti decidono in merito allo svuotamento dei cestini e lo attuano sotto la propria responsabilità.
- I clienti sono invitati, nel limite del possibile, a portare con sé i rifiuti fuori dal treno e a smaltirli negli appositi contenitori sui marciapiedi della stazione.

Indumenti di lavoro e biancheria

- Utilizzare indumenti di lavoro personali. Le uniformi e i vestiti da lavoro sono personali e devono essere lavati regolarmente perché potrebbero essere potenzialmente contaminati.
- Lavare regolarmente gli indumenti di lavoro con un comune detersivo.

5. PERSONE PARTICOLARMENTE A RISCHIO

- La protezione dei collaboratori particolarmente a rischio è disciplinata in modo dettagliato nell'Ordinanza 3 COVID-19. Dal 26 giugno 2021, le persone che rientrano in un gruppo particolarmente a rischio che per motivi medici non possono farsi vaccinare così come le donne incinte sono considerate, ai sensi dell'art. 27a cpv. 10 e 10bis, come particolarmente a rischio. I collaboratori che appartengono a un gruppo a rischio possono essere impiegati nei TP a condizione che siano rispettate le misure di protezione dei TP e i requisiti di cui all'art. 27a cpv. 3 dell'Ordinanza 3 COVID-19.

6. PERSONE MALATE DI COVID-19 SUL POSTO DI LAVORO

- I collaboratori in azienda che presentano sintomi da COVID-19 vanno mandati a casa e invitati a seguire le istruzioni dell'UFSP (sii veda www.bag.admin.ch/isolamento-e-quarantena).
- Il comportamento da tenere con le persone che hanno avuto contatti con la persona infetta è regolamentato in un'apposita scheda informativa basata sulle direttive dell'UFSP.

7. SITUAZIONI DI LAVORO PARTICOLARI

Materiale di protezione individuale

- In qualsiasi momento a tutto il personale è consentito indossare volontariamente il materiale di protezione.
- Uso corretto del materiale di protezione individuale:
 - Le istruzioni sull'uso corretto sia dei guanti sia delle mascherine igieniche sono consegnate al personale con la distribuzione del materiale di protezione. Oltre a ciò, le istruzioni sono state comunicate attivamente a tutto il personale.
- Varie schede informative, ad es. sull'uso delle mascherine o dei guanti monouso, sono messe a disposizione delle imprese di trasporto sulla home page del leader di sistema.

8. INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE

- I clienti devono essere informati in modo adeguato prima e durante il viaggio (intera catena di trasporto) sui requisiti essenziali del piano di sicurezza TP, fra cui rientrano:
 - Informazioni collocate in evidenza sul sito web della rispettiva impresa.
 - Informazioni nella zona delle stazioni e delle fermate (avvisi e schermi, tabellone delle partenze, annunci all'altoparlante).
 - Informazioni a bordo dei veicoli (avvisi, manifesti pubblicitari, schermi, annunci all'altoparlante).
 - Mailing ai clienti/newsletter/social media.
 - Allo scopo di accrescere l'effetto delle informazioni, per la «comunicazione coronavirus» devono essere utilizzati un linguaggio uniforme per parole e immagini incl. pittogrammi con effetto riconoscimento. D'intesa con l'UFSP, il relativo materiale può essere scaricato dai siti web dei leader di sistema.
- Particolare attenzione deve essere prestata all'attualità delle informazioni per i clienti (orario online). I clienti sono invitati, per quanto possibile, ad acquistare i loro biglietti tramite i canali online.
- I cambiamenti di situazione nell'orario devono essere comunicati il prima possibile perlomeno online attraverso la comunicazione dell'offerta dell'impresa.
- L'offerta di servizi attualmente disponibile delle IT deve essere facilmente consultabile in ogni momento per i clienti. Le informazioni stampate non valide devono essere rimosse o contrassegnate come «temporaneamente non valide».

Informazione al personale

- Le IT definiscono autonomamente le misure di protezione dei loro collaboratori sulla base delle direttive dell'UFSP e le adeguano alla propria impresa.
- Il personale viene regolarmente informato sulle istruzioni e le linee guida specifiche attraverso i canali di comunicazione interni della rispettiva impresa di trasporto.
- Le imprese (superiori, management) sono responsabili del rispetto e dell'attuazione delle istruzioni. Il controllo della qualità deve essere garantito nell'ambito dei sistemi di management della qualità.

9. MANAGEMENT

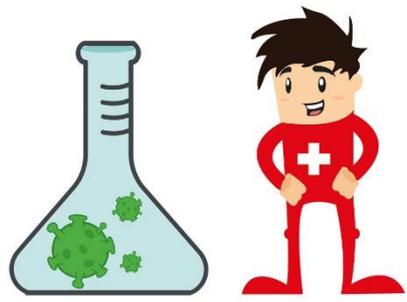
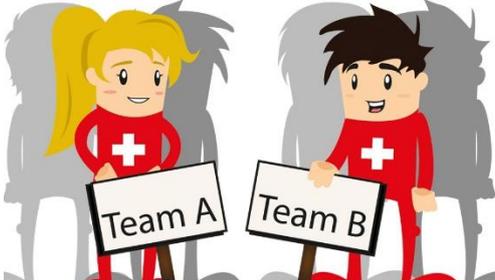
- Le singole imprese sono responsabili della pianificazione, attuazione e controllo degli elementi del piano di protezione TP. Sono in contatto con i leader di sistema e si informano sulle novità attraverso le rispettive pagine informative. Le direttive dei leader di sistema sono considerate come direttive definitive, raccomandazioni o esempi e sono classificate di conseguenza. Ogni impresa deve definire in che modo il piano di protezione TP viene attuato in modo appropriato all'interno della propria impresa e nei confronti dei clienti. La direzione ne è responsabile e, se del caso, è in grado di provarlo alle autorità competenti. L'applicazione e l'efficacia del piano di protezione vengono costantemente riesaminate e adeguate in base alle necessità.

Collaboratori malati

- Non consentire a nessun collaboratore affetto da COVID-19 di lavorare.

PIANO DI PROTEZIONE PER I TRASPORTI PUBBLICI DURANTE LA PANDEMIA DI COVID-19: MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO

Versione: 06 luglio 2020

S	<p>S sta per sostituzione, che nel caso di COVID-19 è possibile soltanto tenendosi a sufficiente distanza (ad es. telelavoro).</p>	
T	<p>T sta per misure tecniche (ad es. lastre di vetro acrilico, posti di lavoro separati ecc.).</p>	
O	<p>O sta per misure organizzative (ad es. team separati, modifica della pianificazione dei turni).</p>	
P	<p>P sta per misure di protezione individuali (ad es. mascherine igieniche, guanti ecc.).</p>	

Le seguenti misure devono essere adattate alle specificità delle singole IT. In alcuni punti, le misure concrete adottate dalle FFS sono citate a titolo di esempio. Queste hanno uno scopo puramente illustrativo e non sono vincolanti per le altre imprese di trasporto pubblico.

1. OBBLIGO DI MASCHERINA SUI TRASPORTI PUBBLICI

Dal 6 luglio 2020 chi viaggia sui veicoli del trasporto pubblico è tenuto a indossare una mascherina. Conformemente all'ordinanza del Consiglio federale del 23 giugno 2021, la mascherina non è più obbligatoria nelle aree aperte dei mezzi di trasporto pubblico (ad es. seggiovie e ponti esterni di battelli).

Dal 19 ottobre 2020 l'obbligo di indossare la mascherina si applica anche negli ambienti interni accessibili al pubblico. Nelle aree esterne delle strutture e degli esercizi accessibili al pubblico, l'obbligo della mascherina è abrogato dal 26 giugno 2021 (cfr. capitolo 1 Obbligo di mascherina sui trasporti pubblici).

È necessario continuare ad osservare le raccomandazioni dell'UFSP. Va mantenuta ove possibile la distanza minima di sicurezza. Se ciò non fosse possibile, la mascherina dovrà essere indossata anche nelle aree esterne.

2. IGIENE DELLE MANI

Tutte le persone nell'**azienda** si lavano regolarmente le mani.

Misure

Dispenser di disinfettante sono collocati negli edifici di servizio.

I collaboratori a contatto diretto con i clienti sono equipaggiati con un disinfettante per le mani ricaricabile.

Le norme d'igiene e di comportamento per l'igiene delle mani sono comunicate attivamente.

Nei locali di servizio occorre creare la possibilità per il personale di lavarsi le mani conformemente alle prescrizioni. Inoltre, su molti treni del traffico ferroviario c'è la possibilità di lavarsi le mani nel WC del treno.

Clienti

Misure

I **dispenser di disinfettante** sono collocati nei **Centri viaggiatori/punti vendita** e in luoghi selezionati delle stazioni più grandi. I clienti possono disinfettarsi le mani quando entrano ed escono dai viaggiatori. Nei Centri viaggiatori con diverse aree clienti (ad es. Zurigo HB con vendita immediata, consulenza e vendita, servizi finanziari e ufficio bagagli/oggetti trovati) viene collocato un dispenser in tutte le aree.

Dispenser di disinfettante agli ingressi principali e secondari delle stazioni più grandi

Complessivamente saranno collocati 220 dispenser di disinfettante agli ingressi principali e secondari di 34 grandi stazioni. Il cliente dovrebbe sentirsi sicuro e protetto non appena entra nella stazione.

Possibilità di lavare le mani

I clienti hanno la possibilità di lavarsi le mani nei WC di molti treni del traffico ferroviario. Inoltre, le stazioni e le fermate più grandi nonché le stazioni delle funivie offrono la possibilità di lavarsi le mani nei propri servizi igienici. Le norme di igiene e di comportamento per lavarsi le mani sono comunicate attivamente mediante pittogrammi uniformi nei servizi igienici:



Nelle aree pubbliche gli uffici competenti decidono l'apertura dei servizi igienici e la attuano sotto la propria responsabilità.

Pagamento senza contanti

Quando accedono al Centro viaggiatori, se possibile, i clienti sono esortati a pagare il proprio acquisto senza contanti.

3. TENERSI A DISTANZA

Se possibile, il personale e le altre persone tengono la distanza minima gli uni dagli altri.

Misure

Stazione/fermata

Il personale e i clienti rispettano, laddove possibile, la distanza minima.

- Demarcazioni per il POS presso gli sportelli aperti.
Attuazione secondo le direttive dell'UFSP. Grazie alle demarcazioni a terra si agevola il rispetto della distanza minima tra i clienti in coda
- Demarcazioni davanti agli ascensori
- Demarcazioni davanti ai distributori di biglietti

Sui marciapiedi e sui cigli delle fermate non vengono apposte demarcazioni in quanto ciò non è compatibile con la sicurezza dei passeggeri.

Per le prenotazioni per gruppi si applica l'appendice B.

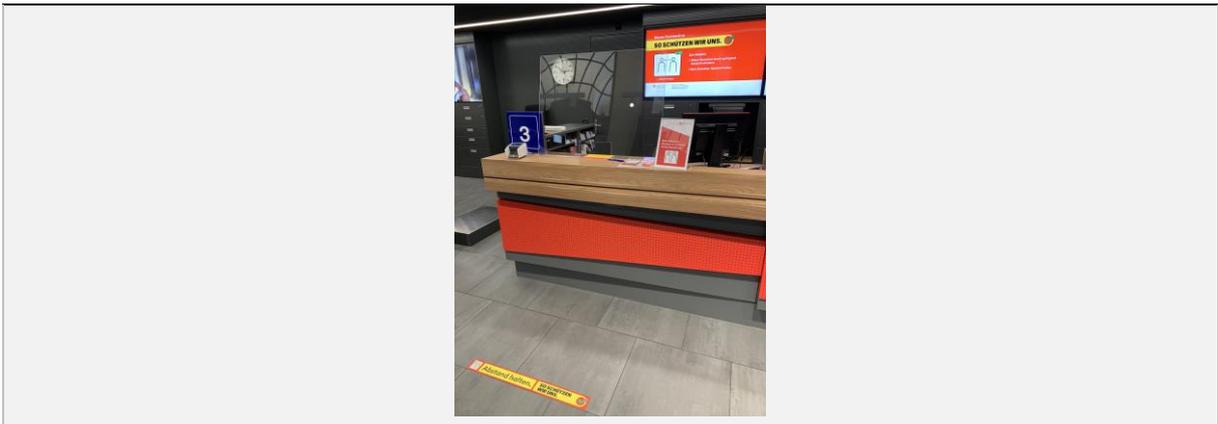
Le sale d'attesa presso stazioni e fermate possono essere aperte, a patto che sia possibile rispettare le distanze minime stabilite. Questo unitamente a un aumento della frequenza di pulizia dei locali ed eventualmente dotando in aggiunta tali spazi di disinfettanti.

Nel caso in cui vengano disposte chiusure di negozi e ristoranti, queste devono essere attuate anche nelle stazioni conformemente alle prescrizioni dell'UFSP.

Durante il viaggio

Prima e durante il loro viaggio i clienti sono resi attenti delle disposizioni vigenti dell'UFSP (informazione alla clientela, schermi, annunci all'altoparlante, pittogrammi ecc.).

Costante uso del pittogramma «Tenersi a distanza» sugli avvisi e sugli schermi.



Continueranno a essere applicate le misure esistenti e relative ai veicoli, di protezione dei clienti e del personale:

- apertura automatica delle porte di tutti i veicoli laddove tecnicamente e operativamente possibile. La chiusura avviene a discrezione della IT in base alle condizioni meteorologiche.
- i veicoli stradali (autobus senza vendita di biglietti la porta anteriore rimane chiusa. L'accesso alla porta anteriore è consentito solo per l'acquisto di biglietti e/o a viaggiatori ipovedenti.
- La prima fila di sedili può nuovamente essere agibile ai viaggiatori, a condizione che il luogo di lavoro del personale viaggiante sia diviso da una parete protettiva (TP su strada).



- Il personale in servizio (assistenza clienti) e il personale viaggiante dispongono di zone separate e chiaramente delimitate oppure di aree appositamente contrassegnate. I collaboratori lasciano quest'area per licenziare il treno, garantire la presenza nel veicolo (personale di sicurezza), controllare i biglietti e aiutare le persone disabili a salire e scendere dal mezzo (TP su rotaia).
- Laddove una delimitazione non è possibile, si applicano le direttive per la protezione del personale a contatto con i clienti.

È possibile tenere conto del rispetto delle direttive di distanziamento sociale allineando le capacità dei veicoli dell'offerta con la pianificazione annuale originaria per il 2020, a condizione che le capacità delle imprese di trasporto lo consentano.

I clienti sono vivamente esortati a evitare gli orari dei pendolari e a scegliere collegamenti meno frequentati per i loro viaggi. A tale scopo si possono utilizzare approcci collaudati per spostare i clienti fuori dall'ora di punta, ad esempio il «iniziativa Work Smart».



Laddove tecnicamente possibile e se i dati sono disponibili, gli orari online devono essere corredati di previsioni di occupazione.

Le imprese di trasporto fanno appello alla responsabilità individuale e alla solidarietà e chiedono di avere riguardo gli uni degli altri.

Si richiama l'attenzione dei viaggiatori a lasciare spazio a coloro che scendono e a formare un corridoio per il passaggio.

Utilizzare pittogrammi per distribuire i passeggeri nel veicolo.

Ferrovia

Riprendere il conteggio dei passeggeri (manuale o tecnico) per avere a disposizione i dati per la distribuzione dei clienti sul treno e per le previsioni di occupazione. Presso le FFS, a partire dal 27 aprile viene nuovamente utilizzata la «app Presenza».

In aggiunta, laddove disponibili, gli assistenti clienti garantiscono la comunicazione ai clienti (annuncio diretto, manuale o automatico).

Lavori per i quali è inevitabile la distanza inferiore

Prendere in considerazione gli aspetti specifici del lavoro e delle situazioni di lavoro per garantire la protezione.

Misure

Dal 6 luglio 2020 chi viaggia sui veicoli del trasporto pubblico è tenuto a indossare una mascherina. Conformemente all'ordinanza del Consiglio federale del 23 giugno 2021, la mascherina non è più obbligatoria nelle aree aperte dei mezzi di trasporto pubblico (ad es. seggiovie e ponti esterni di battelli).

Dal 19 ottobre 2020 l'obbligo di indossare la mascherina si applica anche negli ambienti interni accessibili al pubblico. Nelle aree esterne delle strutture e degli esercizi accessibili al pubblico, l'obbligo della mascherina è abrogato dal 26 giugno 2021 (cfr. capitolo 1 Obbligo di mascherina sui trasporti pubblici).

È necessario continuare ad osservare le raccomandazioni dell'UFSP. Va mantenuta ove possibile la distanza minima di sicurezza. Se ciò non fosse possibile, la mascherina dovrà essere indossata anche nelle aree esterne.

Il personale a contatto diretto con i clienti indossa le mascherine. Ciò vale in particolare per il personale di accompagnamento e controllo, il personale che fornisce assistenza, addetto alle pulizie, di sicurezza e per il personale viaggiante a contatto diretto con i clienti (ad es. durante la vendita dei biglietti, trasporto scolastico per soli allievi).

Continueranno a essere applicate le misure esistenti di protezione dei clienti e del personale presso i punti vendita serviti:

- Il personale di vendita serve i clienti attraverso i pannelli in plexiglas.
- Installazione aggiuntiva di pannelli in plexiglas tra gli sportelli a causa dell'aumento di frequenza previsto dal 27 aprile e dall'11 maggio 2020.
- Mascherine
 - Collaboratori allo sportello, dietro il plexiglas: Anche qui, partire dal 28 ottobre 2020 vige l'obbligo della mascherina per tutto il personale.
 - Collaboratori a contatto con i clienti, ad esempio accoglienza nei Centri viaggiatori, consegna bagagli, formazione allo sportello, servizi per disabili, gestione distributori di biglietti: con mascherina

Fino a nuovo avviso, durante il controllo dei biglietti il personale non tocca SwissPass/biglietti senza indossare i guanti. Il controllo è di tipo visivo.

Se una persona viene presa in custodia dalla Polizia dei trasporti, viene data o fatta indossare una mascherina igienica. In caso di contatto fisico diretto, gli agenti della Polizia dei trasporti proteggono se stessi e l'altra persona con mascherine igieniche, guanti e occhiali protettivi.

In alcuni casi (non in tutte le stazioni) gli ascensori sono provvisti di avvisi: max 1 persona per ascensore, dare la precedenza alle persone a mobilità ridotta.

4. PULIZIA

Pulire regolarmente e in modo adeguato alla necessità le superfici e gli oggetti dopo l'uso, in particolare se vengono toccati da più persone.

Misure

La pulizia si concentra maggiormente sulle superfici di contatto: corrimano, maniglie di appiglio e pulsanti sono puliti più volte al giorno.

La pulizia è effettuata in modo visibile per i viaggiatori:

- Si intensifica la pulizia durante la corsa «sotto gli occhi dei viaggiatori», tra l'altro con l'impiego di richiedenti asilo (esempio misure FFS).
- Nei veicoli si annota per i viaggiatori quando e chi ha pulito per ultimo il veicolo (esempio misure FFS):
 - applicazione di un messaggio sullo specchio del WC: pellicola sintetica sullo specchio del WC con il messaggio personale: «Questo WC è stato pulito per voi il...» (o in altri luoghi non convenzionali per sorprendere il cliente e lasciare un ricordo positivo);
 - applicazione di cartelli nella carrozza con un saluto personale e la foto del team Cleaning (relativo al deposito, ad es. team Cleaning Losanna): posizionamento consapevole in punti critici come WC, sedili, corrimani (cartellini da appendere): «Questo corrimano è stato pulito per voi».

Il posto di lavoro del conducente è pulito/disinfettato dal personale viaggiante a ogni cambio di turno.

Pulizia intensificata delle superfici pubbliche nelle stazioni e nei Centri viaggiatori

La pulizia degli impianti aperti al pubblico e dei Centri viaggiatori è intensificata sulla base delle esigenze specifiche di ogni impresa di trasporto.

Esempi di pulizia delle FFS:

- Prima fase: a partire dal 16 marzo 2020, l'intervallo di pulizia in Ticino è diventato giornaliero per i Centri viaggiatori di Chiasso, Lugano, Bellinzona e Locarno.
- Seconda fase: dal 27 marzo 2020, l'intervallo di pulizia negli altri Centri viaggiatori di grandi e medie dimensioni è stato aumentato a 1-2 volte al giorno. Nei restanti Centri viaggiatori più piccoli, la pulizia viene effettuata da 1 a 3 volte alla settimana. I consulenti alla clientela presenti puliscono le aree destinate ai clienti e interne per quanto possibile.
- Aumento della pulizia dei distributori di biglietti e dei distributori automatici di banconote, comprese le superfici degli schermi tattili (e quelle degli armadietti) e gli ascensori nelle stazioni.

5. PERSONE PARTICOLARMENTE A RISCHIO

Misure

Dal 26 giugno 2021, le persone che rientrano in un gruppo particolarmente a rischio che per motivi medici non possono farsi vaccinare così come le donne incinte sono considerate, ai sensi dell'art. 27a cpv. 10 e 10bis, come particolarmente a rischio. I collaboratori che appartengono a un gruppo a rischio possono essere impiegati nei TP a condizione che siano rispettate le misure di protezione dei TP e i requisiti di cui all'art. 27a cpv. 3 dell'Ordinanza 3 COVID-19.

6. PERSONE MALATE DI COVID-19 SUL POSTO DI LAVORO

Misure

Disposizioni sul comportamento conformemente alle direttive dell'UFSP.

7. SITUAZIONI DI LAVORO PARTICOLARI

Prendere in considerazione gli aspetti specifici del lavoro e delle situazioni di lavoro per garantire la protezione.

Misure

Le IT sono tenute a proteggere la salute dei loro collaboratori adottando misure appropriate e ad adottare ulteriori misure secondo il principio STOP (sostituzione, misure tecniche, misure organizzative, equipaggiamento personale di protezione). Il telelavoro è raccomandato e si applica la legge sul lavoro.

Alla postazione di lavoro, per l'esecuzione di attività stando seduti o in piedi (es. scrivania, postazione macchina ecc.) la mascherina non è più obbligatoria se la distanza minima è mantenuta. La mascherina può essere indossata in qualunque momento. Eccezione: il personale a contatto con i clienti deve indossare la mascherina anche dietro il pannello in plexiglas.

A tutela del personale, la mascherina è obbligatoria in tutti gli spazi **al chiuso** in cui la distanza minima non può essere mantenuta. Quando ci si allontana dalla postazione di lavoro o ci si sposta nell'edificio o tra i locali, la mascherina deve essere indossata. Nelle sale riunioni e nei locali del personale e per le pause vige ancora l'obbligo della mascherina e del distanziamento sociale.

Negli spazi **all'aperto** (come i piattaforme), la mascherina non è obbligatoria se è possibile mantenere la distanza di sicurezza. Per il resto, il piano di protezione si applica come di consueto.

8. INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE

Informare il personale e i clienti sulle disposizioni e sulle misure.

Misure

Informazione del personale.

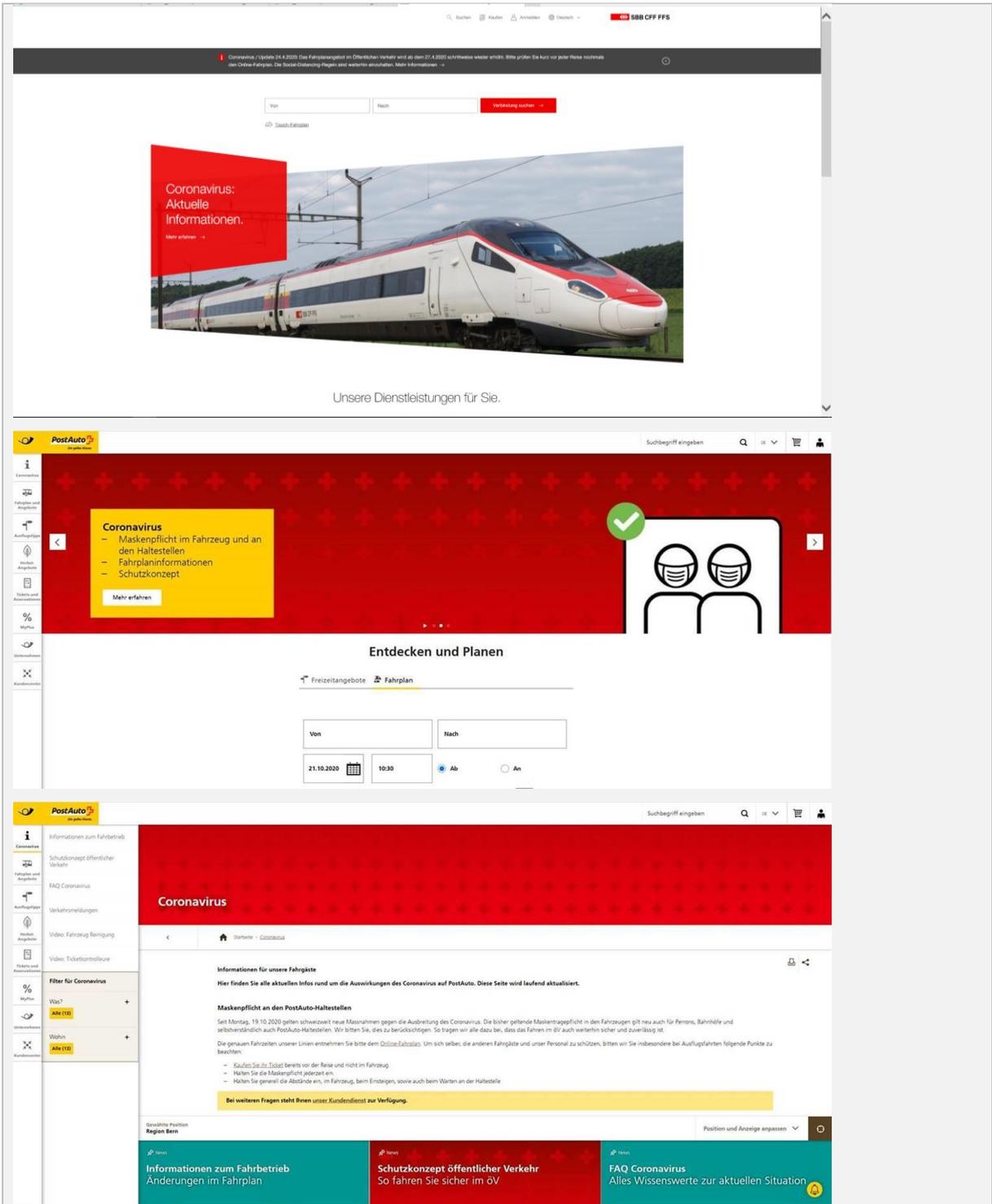
Informazioni sull'Intranet aziendale, sistemi di messaggistica, avvisi, schermi, colloqui con i collaboratori.

Informazione alla clientela.

Uso di un linguaggio uniforme di parole e immagini, pittogrammi.



Comunicazione in evidenza delle irregolarità nell'offerta di servizi dovute al coronavirus e delle regole di comportamento, esempi:



The screenshot shows three stages of the PostAuto website's COVID-19 information page. The top section features a red banner with the text 'Coronavirus: Aktuelle Informationen.' and a high-speed train image. Below this, a navigation menu on the left includes 'Coronavirus', 'Fahrpläne und Angebote', 'Auftraggeber', 'Wenden, Abgeben', 'Fahren und Ankommen', 'Warten', 'Wohnen', and 'Kundenkonto'. The main content area is titled 'Entdecken und Planen' and includes a search form with 'Von' and 'Nach' fields, a date selector for '21.10.2020', and a time selector for '10:30'. A yellow box highlights 'Coronavirus' information: 'Maskenpflicht im Fahrzeug und an den Haltestellen', 'Fahrplaninformationen', and 'Schutzkonzept'. A graphic shows two people wearing masks. The bottom section, titled 'Coronavirus', provides detailed information: 'Informationen für unsere Fahrgäste', 'Hier finden Sie alle aktuellen Infos rund um die Auswirkungen des Coronavirus auf PostAuto. Diese Seite wird laufend aktualisiert.', 'Maskenpflicht an den PostAuto-Haltestellen', and 'Bei weiteren Fragen steht Ihnen unser Kundendienst zur Verfügung.' A footer contains three links: 'Informationen zum Fahrbetrieb Änderungen im Fahrplan', 'Schutzkonzept öffentlicher Verkehr So fahren Sie sicher im öV', and 'FAQ Coronavirus Alles Wissenswerte zur aktuellen Situation'.

Obiettivo delle informazioni

- I clienti sanno come muoversi in sicurezza con i TP e sono informati sulla gamma dei servizi.
- Aumenta la fiducia nell'uso dei TP.
- Pittogrammi e messaggi semplici illustrano il comportamento da adottare.
- Modelli con pittogrammi e messaggi possono essere scaricati da tutte le IT.

Supporto alla comunicazione

La trasmissione delle informazioni ai clienti avviene in tre fasi e sempre supportata a livello comunicativo. Nella fase III (situazione attuale) viene ora fatta una distinzione tra 1° passo «prime aperture» e 2° passo «nuova normalità».

I Information Leistungsangebot, Schutzkonzept	II Durchführung, Kommunikation Begleitmassnahmen	III Marketing Ertrags-sicherung
<p>«So schützen wir uns.», ab 11.5. bis 5.7. Reaktivierung mit Aktualisierung «Maskenpflicht» seit 6.7. Sachliche Information über Verhaltensregeln, Reinigung etc.</p>	<p>«Wieder gemeinsam unterwegs.», von 29.5. digital und 8.6. bis 6.7. auf sämtlichen Kanälen. Vertrauensbildende und sicherheitsstiftende Botschaften bekannter Referenzpersonen und Testimonials, die wieder öV fahren.</p>	<p>«Die Schweiz entdecken.», seit 8.6. digital (Grundrauschen) und seit 6.7. auf allen Kanälen. Inspirierende Botschaften zur Ankerbelung des Freizeitverkehrs in der Schweiz sowie Rückgewinnung / Aktivierung Pendler.</p>
		
<p>So schützen wir uns.</p>		<p>Emotionalisierung</p>
<p>La fase III è suddivisa in due fasi di incentivazione:</p>		
<p>Schritt 1 «Erste Öffnungen» Fokus: Zu Freizeitaktivitäten mit dem ÖV inspirieren.</p>		<p>Schritt 2 «Neue Normalität» Fokus: Stammkunden binden und Modalsplit erhöhen.</p>
<p>⇒ Keine unnötigen Rabatte verschenken. Mit bestehendem Sortiment inspirieren.</p>		<p>⇒ Verlorene Kundschaft u.a. mit Rabatten zurückgewinnen.</p>
<p>Freizeit CH</p>	<p><i>Kunden möchten wieder spontan Freizeitbedürfnisse befriedigen</i> => Ankurbeln mit bestehendem Sortiment und Inspiration</p>	<p><i>Kunden planen wieder Freizeitaktivitäten mittel-/langfristig</i> => Ankurbeln mit Rabatten (HTA, Ausflugs-Abo, höhere Sparbillette-Rabatte, TK-Aktionen) und Inspiration</p>
<p>Pendler</p>	<p><i>Pendler wollen bzw. können wieder an den Arbeitsplatz</i> => Zurückhaltung</p>	<p><i>(Ehemalige ÖV-)Pendler planen wieder mittel-/langfristig</i> => Winback mit Abo-Rabatten (GA, Verbund-Abo)</p>
<p>Die zwei Schritte können sich für einzelne Segmente überschneiden (z.B. Schritt 2 Jugend kann sich mit Schritt 1 von anderen Altersgruppen überschneiden)</p>		
<p>1° passo «prime aperture»: i clienti devono essere ispirati con campagne di marketing per le attività del tempo libero (dapprima a livello regionale nel traffico locale e a medio/lungo termine a livello nazionale). Non vi saranno sconti né offerte speciali. L'avvio del 1° passo dipenderà dalle decisioni del Consiglio federale e dall'andamento del mercato.</p>		
<p>2° passo «nuova normalità»: riconquistare la clientela fissa con e senza sconti e promuovere le attività del tempo libero con allettanti offerte TP.</p>		
<p>I due passi possono sovrapporsi per alcuni segmenti. Ad esempio, prima di tutto i giovani tornano a utilizzare i TP e a svolgere attività del tempo libero in tutta la Svizzera.</p>		
<p>Implementazione delle fasi con ampia visibilità in tutti i TI:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - Pittogrammi con le caratteristiche visive e di interazione dell'UFSP (look and feel) - Canali online: «Polo della campagna» con regole di comportamento su ffs.ch e sui siti web dei leader di sistema ffs.ch/covid-info e covid-info.postauto.ch. Trasferimento 1:1 ad altri siti web delle IT. - Punti di contatto online delle IT, app FFS, ffs.ch - social media - siti online dedicati ai pendolari (ad es. 20 Minuti online ecc.) - Canali offline: - Posizionamento successivo di manifesti, adesivi ecc. sui marciapiedi, nelle stazioni, alle fermate, su treni, autobus, tram ecc. (RailPoster, finestrini, porte in fase di decisione). - Visualizzazione del messaggio sui veicoli di pulizia, vestiti del personale di pulizia, sportelli, distributori di biglietti, colonnine del disinfettante nelle stazioni ecc. - Variazioni regionali per Svizzera romanda e Ticino. 		

9. MANAGEMENT

Attuazione delle direttive in seno al management per implementare e adeguare in modo efficace le misure di protezione.

Misure

Misure adeguate sono l'istituzione di una task force o di organi simili idonei, che includono un rappresentante della direzione aziendale e che garantiscono l'attuazione degli elementi del piano di protezione in tutta l'azienda.

I leader di sistema informano regolarmente sulla situazione attuale e sulle disposizioni in vigore.

10. ALTRE MISURE DI PROTEZIONE

Misure

I trasporti pubblici sono come sempre lieti di accogliere le persone con mobilità ridotta. Laddove il distanziamento sociale non è possibile (aiuto per salire e scendere), si utilizzano i mezzi adeguati per proteggere i collaboratori e le altre persone.

CONCLUSIONE

Il presente documento è stato redatto in base a una soluzione settoriale: Sì No

Il presente documento è stato consegnato e spiegato a tutto il personale.

Berna, _____

Per l'UFT:

Per AutoPostale SA
Leader di sistema trasporto su
strada:

Per FFS SA
Leader di sistema trasporto fer-
roviario:

Dr. Peter Füglistaler

Direttore UFT

Christian Plüss

Direttore AutoPostale SA
Membro della direzione della
Posta

Vincent Ducrot

CEO FFS SA

APPENDICI

A. TRAFFICO VIAGGIATORI INTERNAZIONALE

Ambito di validità

Riguarda il traffico transfrontaliero verso Germania, Austria, Francia, Italia e Liechtenstein.

Regole di base

Vale il principio di territorialità.

Si applicano le disposizioni ufficiali del Paese in cui si trova di volta in volta il viaggiatore.

Vale la responsabilità individuale dei viaggiatori.

È responsabilità dei viaggiatori informarsi sulle disposizioni delle autorità della rispettiva zona e osservarle.

Le IT informano i viaggiatori.

I viaggiatori devono essere informati in modo adeguato sulle disposizioni ufficiali in vigore lungo l'intero viaggio e/o a destinazione (indicazione nell'orario (segnalazione HIM), informazioni allo sportello, annunci/indicazioni elettroniche sul veicolo alla partenza e/o all'ingresso nella rispettiva zona ecc.).

Le IT informano i propri collaboratori.

Le IT hanno la responsabilità di informare il personale che lavora sulle linee transfrontaliere in merito alle prescrizioni in vigore nel rispettivo Paese e garantiscono che i collaboratori dispongano dei necessari documenti.

Le IT informano le imprese partner all'estero.

Nell'ambito di offerte transfrontaliere in cooperazione, le IT informano le imprese partner estere in merito alle disposizioni specifiche per la Svizzera contenute nel presente piano di protezione. Le imprese partner si assicurano che i clienti all'estero siano informati prima di entrare in Svizzera.

Per i collegamenti diretti all'estero effettuati sotto la responsabilità di IT svizzere, questa informazione è di competenza dell'IT svizzera.

Misure di accompagnamento

- Le IT informano i viaggiatori in modo adeguato sulle disposizioni ufficiali in vigore lungo l'intero viaggio e/o a destinazione (indicazione nell'orario (segnalazione HIM), informazioni allo sportello, annunci/indicazioni elettroniche sul veicolo alla partenza e/o all'ingresso nella rispettiva zona ecc.).
- Le imprese di trasporto nel traffico transfrontaliero possono mettere a disposizione i documenti rilevanti per i viaggiatori (ad esempio autocertificazioni) sulla loro homepage. È responsabilità dei viaggiatori seguire le disposizioni delle autorità della rispettiva zona e avere con sé i documenti richiesti stampati e debitamente compilati.
- Per le offerte di ristorazione si applica il principio di territorialità.
- In caso di requisiti supplementari posti dall'estero (in termini di pulizia, prenotazioni di posti ecc.), si deciderà caso per caso se garantire o meno il trasporto. Gli sviluppi all'estero vengono monitorati attentamente.
- Il personale nel traffico transfrontaliero si attiene alle prescrizioni in vigore nel rispettivo Paese.

B. VIAGGI DI GRUPPO CON I TRASPORTI PUBBLICI

Ambito di validità

- I viaggi di gruppo sono consentiti, finché il Consiglio federale non emette un divieto generale di manifestazione. L'applicazione e il controllo dei divieti di manifestazione non spettano alle imprese di trasporto ma alle autorità cantonali competenti.
- In linea di principio, ai viaggi di gruppo si applica il piano di protezione per i trasporti pubblici. Di seguito si indicano solo le particolarità e i dettagli per i viaggi di gruppo.
- Il cliente che si iscrive è responsabile dell'osservanza delle vigenti regolamentazioni in relazione allo svolgimento di viaggi di gruppo e di altre manifestazioni. Le imprese di trasporto richiamano l'attenzione su di esse all'accettazione delle iscrizioni di gruppi / di viaggi di gruppo. Ricordano inoltre che esistono delle direttive del Consiglio federale sui limiti massimi di partecipanti da rispettare, in particolare per quanto riguarda le manifestazioni private e le escursioni, e che queste direttive possono essere consultate sul sito dell'UFSP. Sanzionare persone/gruppi «fallibili» in ragione del processo d'acquisto o del comportamento durante il viaggio non è compito del personale dei trasporti pubblici.
- Al fine di promuovere l'attuazione del piano di protezione, i clienti possono essere indirizzati verso collegamenti alternativi. Se non è possibile rispettare le direttive dell'UFSP, è possibile sottrarsi all'obbligo di trasporto (ciò vale soprattutto per le imprese di autobus. A tale scopo, saranno elaborate linee guida per il personale).

Regole di base

Registrazione/acquisto

- Di norma la registrazione avviene tramite un punto vendita (raccomandazione di prenotare online/telefonicamente). A tale proposito, si dovrebbe evitare di adeguare il processo di vendita a breve termine.
- Anche per i viaggi di gruppo, si dovrebbe cercare di far sì che la prenotazione avvenga senza contatto e la ricezione dei biglietti online o per posta.

Contingente/dimensione del gruppo/assegnazione

- Le centrali gruppi si assicurano in particolare che la distribuzione dei gruppi sui treni non comporti posti in piedi.
- Idealmente il gruppo andrebbe assegnato alla testa o alla coda del treno. Nel caso dei treni bi-piano TLP, occorre dare la priorità al piano inferiore in modo da limitare il più possibile il «viavai» di persone. Inoltre, per ogni piano del veicolo bisognerebbe assegnare un solo gruppo. Se possibile, occorre evitare di assegnare gruppi alle zone speciali (ad es. veicolo di comando dell'IC 2000).

Misure di protezione all'interno del gruppo

- Ai gruppi viene distribuita la scheda informativa «piano di protezione per i trasporti pubblici versione clienti».
- L'obbligo generale di indossare la mascherina sui trasporti pubblici si applica anche ai gruppi (cfr. capitolo 1 Obbligo di mascherina sui trasporti pubblici).
- Il capogruppo provvede a far rispettare il piano di protezione e a fornire le necessarie mascherine igieniche.
- Le norme specifiche per il traffico charter e i viaggi speciali sono elencate nell'appendice D «Traffico turistico / charter».

Misure di accompagnamento

- Informazione del personale di vendita
- Informazione del personale dei treni
- Pubblicazione delle regole di comportamento/indicazioni di viaggio per i gruppi sul rispettivo sito web

C. RISTORAZIONE SU ROTAIA

Ambito di validità

La presente appendice vale per le carrozze ristorante del servizio di linea delle ferrovie a scartamento normale e ridotto, per offerte come Minibar/Railbar/ServiceStation e servizio al posto nonché per le carrozze ristorante delle ferrovie turistiche e in ambito charter. Oltre ai treni del traffico a lunga percorrenza delle FFS gestiti dall'Elvetino SA, sono ad es. interessate anche le carrozze ristorante e le offerte di ristorazione della Zentralbahn e dei treni panoramici Premium come il Bernina Express, il Glacier Express, il Golden Pass e il Gotthard Panorama Express. Queste regole non riguardano le IT con attività di ristorazione che fanno parte dell'[associazione Funivie Svizzere](#) (funivie) e dell'[Associazione delle Aziende Svizzere di Navigazione](#), trattate nell'Appendice E Funivie/battelli del presente piano di protezione.

Disposizioni generali

In caso di chiusura di ristoranti su ordine dell'UFSP, vanno chiusi anche i ristoranti sui treni. Ulteriori offerte sui treni devono essere in linea con le prescrizioni dell'UFSP (in particolare quelle relative al take-away).

Sulla base delle peculiarità dell'esercizio ferroviario, per le offerte di ristorazione su rotaia vale il piano di protezione dei trasporti pubblici unitamente alla presente appendice. A tale proposito, è stato opportunamente applicato il piano di protezione per il settore alberghiero e della ristorazione.

In particolare, anche qui occorre osservare le misure igieniche e il distanziamento sociale secondo le direttive dell'UFSP. Oltre al piano di protezione per i trasporti pubblici, per la ristorazione ferroviaria occorre osservare i seguenti punti.

La ristorazione ferroviaria sul treno si suddivide in zona bistrò/carrozza ristorante (ad es. bistrò Elvetino), servizio da asporto, servizio al posto (ad es. sui treni panoramici) e zone distributori automatici.

~~L'azienda che gestisce il servizio raccoglie i dati di contatto degli ospiti per ricostruire eventuali catene di contagio.~~

~~È obbligatorio raccogliere i dati di contatto di un ospite per tavolo.~~

~~L'azienda informa i presenti in merito:~~

~~— alla probabilità che la distanza risulti inferiore a quella prescritta e al conseguente aumentato rischio di infezione;~~

~~— alla possibilità di essere contattati dal servizio medico cantonale competente e alla relativa facoltà di disporre una quarantena qualora venissero riscontrati contatti con persone affette da COVID-19.~~

Dati raccolti

~~Nome, cognome, domicilio, numero di telefono, data, ora, numero di posto a sedere o tavolo, tratta percorsa e numero di carrozza.~~

~~I dati di contatto raccolti non possono essere utilizzati per altri scopi, devono essere conservati per 14 giorni dopo la partecipazione alla manifestazione o la permanenza presso l'esercizio di ristorazione e poi immediatamente distrutti.~~

Carrozza bistrò/carrozza ristorante con servizio

DISTANZA

- Nei bistrò/nelle carrozze ristorante/nei ristoranti sui battelli (spazi interni) il certificato è obbligatorio per le persone a partire dai 16 anni.

- I clienti devono essere informati dell'obbligo del certificato prima di entrare nella carrozza ristorante/nel ristorante sul battello, ad es. mediante manifesti.
- Il controllo del certificato spetta al personale del gestore del ristorante.
- In linea di principio, il controllo deve essere effettuato prima che venga preso l'ordine.
- Limitando l'accesso alle persone di oltre 16 anni con un certificato, viene abolito l'obbligo della mascherina e di consumare cibo e bevande seduti.
- Se le persone escono dalla carrozza ristorante (ad es. per andare in bagno) è necessario indossare una mascherina.
- Conformemente alle disposizioni di esecuzione dell'art. 3b dell'ordinanza COVID-19 situazione particolare, l'obbligo della mascherina sui trasporti pubblici si applica anche nei ristoranti a bordo dei treni ovvero anche nelle carrozze ristorante. Al tavolo non è necessario indossare la mascherina. Quando ci si sposta occorre utilizzare una mascherina facciale (ad es. per andare al tavolo oppure alla toilette). La consumazione di cibo e bevande è consentita solo da seduti.
- Questa eccezione consente di mangiare e bere a bordo delle carrozze ristorante. I passeggeri che sostano nella carrozza ristorante senza consumare vanno informati dell'obbligo di consumazione o, in alternativa, dell'obbligo di indossare la mascherina.
- Impedire l'uso di posti e/o tavoli oppure adottare idonei sistemi di distanziamento (ad es. plexiglas) per garantire la distanza minima con continuità. Prestare attenzione alle conseguenze in termini di omologazione dei veicoli / protezione antincendio ecc.
- Il personale deve conoscere il numero massimo di persone che possono stare contemporaneamente nella carrozza ristorante.
- Non è possibile scegliere liberamente il posto a sedere -> Lo steward assegna i posti a sedere in base alla disponibilità: i clienti devono essere informati al riguardo prima di entrare nella carrozza ristorante ad es. tramite cartelloni.

IGIENE

- L'obbligo del certificato non si applica al personale a contatto con gli ospiti. Per quest'ultimo vige tuttora l'obbligo della mascherina, a meno che il gestore non introduca un obbligo di certificato. In aggiunta, è possibile utilizzare guanti monouso.
- Usare tovaglie e tovaglioli usa e getta (se è disponibile un cestino chiuso per lo smaltimento). In alternativa, sono consentite anche tovaglie di plastica da pulire con disinfettanti.
- Disinfettare il menu dopo ogni uso oppure usare menu usa e getta.
- Cambiarsi i guanti prima e dopo la preparazione di ogni pasto.
- Disinfettarsi regolarmente le mani con prodotti disinfettanti.
- Consigliare il pagamento senza contanti.

Zone servizio da asporto

DISTANZA

- Non vige alcun obbligo di certificato.
- Cartellone all'ingresso con le regole di comportamento (ad es. numero massimo di ospiti nella zona servizio da asporto).
- Indicatori di distanza davanti al banco.
- Il personale deve conoscere il numero massimo di persone che possono stare contemporaneamente in questa zona.
- I clienti sono obbligati a indossare la mascherina secondo l'obbligo corrispondente in vigore nei trasporti pubblici.

- Per mangiare e bere (indipendentemente dal fatto che la consumazione sia stata offerta/venduta dal ristoratore o portata dal cliente) possono togliere la mascherina conformemente alle disposizioni esecutive dell'art. 5 dell'ordinanza COVID-19 situazione particolare, ma unicamente per il tempo occorrente a consumare e a condizione che, in linea di principio, sia consentito mangiare all'interno del veicolo.

IGIENE

- Servire i clienti con la mascherina igienica.
In aggiunta, è possibile utilizzare guanti monouso.
- Disinfettarsi regolarmente le mani con prodotti disinfettanti.
- Consigliare il pagamento senza contanti.

Servizio al posto o Railbar

DISTANZA

- Non vige alcun obbligo di certificato.
- La responsabilità per il rispetto delle regole di distanza nella zona pubblica dei posti a sedere spetta ai clienti stessi; il personale di servizio può aiutare nella ricerca di posti alternativi.
- I clienti sono obbligati a indossare la mascherina secondo l'obbligo corrispondente in vigore nei trasporti pubblici.
- Per mangiare e bere (indipendentemente dal fatto che la consumazione sia stata offerta/venduta dal ristoratore o portata dal cliente) possono togliere la mascherina conformemente alle disposizioni di esecuzione dell'art. 5 dell'ordinanza COVID-19 situazione particolare, ma unicamente per il tempo occorrente a consumare e a condizione che, in linea di principio, sia consentito mangiare all'interno del veicolo.

IGIENE

- Disinfettare i tavolini prima di distribuire cibo non confezionato (nessuna tovaglia).
- Disinfettare il menu dopo ogni uso oppure usare menu usa e getta.
- Servire i clienti con la mascherina igienica.
In aggiunta, è possibile utilizzare guanti monouso.
- Cambiarsi i guanti prima e dopo la preparazione di ogni pasto.
- Disinfettarsi regolarmente le mani con prodotti disinfettanti.
- Consigliare il pagamento senza contanti.

Zona distributori automatici sul treno

DISTANZA

- Come per i distributori automatici nelle stazioni (biglietti, bancomat), se lo spazio lo consente e se non si ostacola il flusso di persone sul veicolo in modo illecito, è necessario posizionare degli indicatori di distanza.
- I clienti sono obbligati a indossare la mascherina secondo l'obbligo corrispondente in vigore nei trasporti pubblici.
- Per mangiare e bere (indipendentemente dal fatto che la consumazione sia stata offerta/venduta dal ristoratore o portata dal cliente) possono togliere la mascherina conformemente alle disposizioni di esecuzione dell'art. 5 dell'ordinanza COVID-19 situazione particolare, ma unicamente per il tempo occorrente a consumare e a condizione che, in linea di principio, sia consentito mangiare all'interno del veicolo.

IGIENE

- Le superfici di contatto di pulsanti, schermi touch e fessure di emissione vanno pulite intensamente. Se possibile, la pulizia va effettuata in modo visibile per il cliente, eventualmente con ulteriori cartelli d'indicazione/adesivi «Pulito per voi».
- Raccomandazione:
nell'assortimento dei distributori automatici si raccomanda di includere prodotti disinfettanti, se possibile anche mascherine igieniche confezionate singolarmente.
Questo va segnalato in modo speciale e adeguato.

D. FERROVIE TURISTICHE (INCL. FERROVIE A CREMAGLIERA E FERROVIE STORICHE) E TRAFFICO TURISTICO SU STRADA/TRAFFICO CHARTER

Ambito di validità

Nel presente piano di protezione il traffico turistico su rotaia e su strada include quelle offerte che, in aggiunta al servizio di linea su concessione normalmente gestito in modo cadenzato, costituiscono prodotti speciali orientati alle esigenze del turismo. Spesso questi prodotti hanno caratteristiche ad hoc, come il periodo di esercizio limitato e stagionale, l'assenza di cadenze, l'obbligo di prenotazione e l'offerta di ristorazione. Nel presente piano di protezione i viaggi charter su rotaia sono considerati trasporti turistici. Le offerte miste (linee in parte attribuibili al traffico regionale viaggiatori e in parte alle offerte turistiche) non sono considerate trasporti turistici.

La presente Appendice D del piano di protezione non vale per le IT che fanno parte dell'[associazione Funivie Svizzere](#) SBS (funivie) e dell'[Associazione delle Aziende Svizzere di Navigazione \(AASN\)](#). In casi eccezionali e d'intesa con SBS/AASN, queste imprese possono rifarsi direttamente al piano di protezione per il trasporto su rotaia e su strada (ad es. collegamenti all'interno delle città). L'ambito ristorazione è disciplinato nell'Appendice B per il traffico ferroviario e nell'Appendice E per funivie e battelli. Per i viaggi di gruppo con i trasporti pubblici su rotaia e su strada, vale l'Appendice C.

Regole di base

In linea di principio, nel traffico turistico e in ambito charter si applicano le regole del piano di protezione per i trasporti pubblici. In aggiunta al piano di protezione per i trasporti pubblici, per il traffico turistico occorre osservare i seguenti punti.

Informazione

I clienti vanno informati sulle disposizioni del piano di protezione per i trasporti pubblici e delle appendici rilevanti possibilmente già in fase di acquisto/prenotazione o al più tardi al momento della conferma del viaggio da parte dell'IT.

Distanza

Dal 6 luglio 2020 chi viaggia sui veicoli del trasporto pubblico è tenuto a indossare una mascherina. Conformemente all'ordinanza del Consiglio federale del 23 giugno 2021, la mascherina non è più obbligatoria nelle aree aperte dei mezzi di trasporto pubblico (ad es. seggiovie e ponti esterni di battelli).

Dal 19 ottobre 2020 l'obbligo di indossare la mascherina si applica anche negli ambienti interni accessibili al pubblico. Nelle aree esterne delle strutture e degli esercizi accessibili al pubblico, l'obbligo della mascherina è abrogato dal 26 giugno 2021 (cfr. capitolo 1 Obbligo di mascherina sui trasporti pubblici).

Il personale di accompagnamento assiste i clienti ad es. aiutando nella scelta del posto oppure a trovare posti liberi alternativi.

Per queste offerte, la distanza minima può già essere regolamentata nel processo di prenotazione con restrizioni tecniche a livello tariffario e di vendita (in caso di prenotazione obbligatoria). Nel caso delle offerte charter, l'accesso è riservato esclusivamente a chi ha ordinato l'offerta.

Viaggi non pubblici / Charter

Le offerte charter prevedono veicoli separati il cui accesso è consentito solo a chi ha ordinato il servizio e ai relativi ospiti. In questo caso non si tratta quindi di trasporti pubblici secondo la definizione dell'art. 5 dell'ordinanza COVID-19 situazione particolare bensì di eventi per una cerchia ristretta di utenti. In questo caso devono essere previsti piani di protezione specifici.

Nota: per il traffico charter delle FFS è stato stilato un piano di protezione integrativo che tiene conto delle esigenze specifiche di tale servizio: il piano di protezione per il traffico charter si applica a tutti i

viaggi charter e speciali organizzati da FFS Charter e può essere richiesto per e-mail a TeamP@sbb.ch.

Igiene

Il trasporto bagagli può essere mantenuto laddove è possibile il carico/lo scarico in proprio da parte del passeggero sotto la supervisione del conducente.

I clienti dovrebbero pagare tutte le prestazioni acquistate durante il viaggio preferibilmente senza contanti.

E. 1) FUNIVIE

Ambito di validità

La presente Appendice E del piano di protezione vale per le IT che fanno parte dell'[associazione Funivie Svizzere](#) SBS.

Regole di base

In linea di principio, indipendentemente dalla funzione di collegamento, per le funivie si applicano le regole del piano di protezione per i trasporti pubblici. Dal 6 luglio 2020 chi viaggia sui veicoli del trasporto pubblico è tenuto a indossare una mascherina. Conformemente all'ordinanza del Consiglio federale del 23 giugno 2021, la mascherina non è più obbligatoria nelle aree aperte dei mezzi di trasporto pubblico (ad es. seggiovie).

Dal 19 ottobre 2020 l'obbligo di indossare la mascherina si applica anche negli ambienti interni accessibili al pubblico. Nelle aree esterne delle strutture e degli esercizi accessibili al pubblico, l'obbligo della mascherina è abrogato dal 26 giugno 2021 (cfr. capitolo 1 Obbligo di mascherina sui trasporti pubblici).

Fornendo una base per il piano di protezione delle funivie contro la COVID-19 («Grundlagen für Seilbahnen COVID-19»), l'Associazione Funivie Svizzere mette a disposizione delle imprese un modello per allestire un proprio piano di protezione: <https://www.seilbahnen.org/de/Service/Corona-Virus>.

E. 2) BATTELI

Ambito di validità

La presente Appendice E del piano di protezione vale per le IT che fanno parte dell'[Associazione delle Aziende Svizzere di Navigazione \(AASN\)](#).

Regole di base

In linea di principio, indipendentemente dalla funzione di collegamento, per i battelli si applicano le regole del piano di protezione per i trasporti pubblici. In aggiunta al piano di protezione per i trasporti pubblici, per i battelli occorre osservare i seguenti punti.

Distanza

Dal 6 luglio 2020 chi viaggia sui veicoli del trasporto pubblico è tenuto a indossare una mascherina. Conformemente all'ordinanza del Consiglio federale del 23 giugno 2021, la mascherina non è più obbligatoria nelle aree aperte dei mezzi di trasporto pubblico (ad es. ponti esterni di battelli).

Dal 19 ottobre 2020 l'obbligo di indossare la mascherina si applica anche negli ambienti interni accessibili al pubblico. Nelle aree esterne delle strutture e degli esercizi accessibili al pubblico, l'obbligo della mascherina è abrogato dal 26 giugno 2021 (cfr. capitolo 1 Obbligo di mascherina sui trasporti pubblici).

Alle fermate dei battelli si posizionano segnalazioni a pavimento o cartelloni informativi per garantire il mantenimento delle distanze tra i clienti e/o i collaboratori.

I clienti vengono informati dell'obbligo di mascherina al chiuso e delle altre disposizioni del piano di protezione prima di mettersi in viaggio (ad es. sul sito web dell'IT) e sul posto con appositi pittogrammi.

Il traffico turistico in Svizzera è un sistema aperto che non prevede né obbligo di prenotazione né limitazioni strutturali di accesso alle stazioni e alle fermate.

Igiene

Le aziende di navigazione puliscono regolarmente i loro battelli, almeno una volta al giorno al fine di garantire l'igiene.

Misure specifiche

Il traffico turistico in Svizzera include un'ampiacgamma di mezzi di trasporto diversi. Pertanto, sono previste misure specifiche che riguardano o che possono essere sensate solo per determinati mezzi di trasporto. Queste vengono approfondite di seguito in una concretizzazione del piano di protezione specifica per mezzo di trasporto.

Occorre garantire che tutte le misure specifiche delle IT turistiche siano compatibili con le direttive di base dei leader di sistema trasporto ferroviario (FFS) e trasporto su strada (AutoPostale). Ulteriori sviluppi mirati ed eventuali regolamentazioni più stringenti nel traffico turistico sono possibili e vengono mostrati nelle seguenti specificazioni.

- Nel settore della navigazione, dal 6 luglio 2020 non è più prevista una riduzione della capacità di trasporto al 50 per cento del massimo consentito.

- Le seguenti linee guida si applicano per la ristorazione a bordo:

- Nei ristoranti sui battelli (spazi interni) il certificato è obbligatorio per le persone a partire dai 16 anni.
- I clienti devono essere informati dell'obbligo del certificato prima di entrare nella carrozza ristorante/nel ristorante sul battello, ad es. mediante manifesti.
- Il controllo del certificato spetta al personale del gestore del ristorante.

- In linea di principio, il controllo deve essere effettuato prima che venga preso l'ordine.
 - Limitando l'accesso alle persone di oltre 16 anni con un certificato, viene abolito l'obbligo della mascherina e di consumare cibo e bevande seduti.
 - Se le persone escono dal ristorante sul battello (ad es. per andare in bagno) è necessario indossare una mascherina.
- Per la ristorazione a bordo valgono le direttive di GastroSuisse/HotellerieSuisse. ~~Le direttive di GastroSuisse prevedono tra l'altro il rispetto delle regole di distanziamento.~~
- ~~Il gestore del servizio di ristorazione a bordo è tenuto a raccogliere i dati di contatto degli ospiti per ricostruire eventuali catene di contagio. I dati di contatto includono: nome, cognome, domicilio, numero di telefono, data, ora, numero di tavolo.~~
- I punti di salita e discesa dei passeggeri sono considerati «punti critici» e, in caso di elevato afflusso di passeggeri, vanno possibilmente gestiti in modo ottimale da parte dell'IT (si veda il punto relativo alla distanza).
 - I clienti vanno informati sul volume di passeggeri previsto sulle singole tratte e nei singoli orari e possibilmente indirizzati prima del viaggio mediante misure adeguate (informazioni sui siti web, possibilità di prenotazione sui canali digitali ecc.).
 - Le compagnie di navigazione transfrontaliere devono coordinare ed eventualmente adattare i loro piani di protezione alle disposizioni ufficiali dei Paesi confinanti.
 - Per i viaggi di gruppo si rimanda all'ambito di validità nell'Appendice B del presente piano di protezione.

Viaggi non pubblici

Le corse e le corse speciali o a tema, non pubblicate nell'orario, con iscrizione obbligatoria anticipata dei viaggiatori, sottostanno al medesimo piano di protezione o al piano di protezione di GastroSuisse per quanto riguarda le manifestazioni in spazi pubblici.

F. VENDITA DI BIGLIETTI DA PARTE DEL PERSONALE CONDUCENTE NEGLI AUTOBUS

Ambito di validità

Il presente allegato al piano di protezione è valido per le aziende di trasporto il cui personale conducente effettua la vendita dei biglietti all'interno degli autobus.

Regole di base

Valgono le regole del piano di protezione TP con l'aggiunta dei seguenti punti specifici da rispettare. L'organizzazione e la responsabilità della vendita come strumento di garanzia dei ricavi e accesso dei clienti spettano alle singole aziende di trasporto in accordo con i rispettivi committenti.

Misure di protezione consigliate

Misure all'interno del veicolo

- L'accesso dalla porta anteriore è consentito solo ai viaggiatori che devono acquistare il biglietto. Deve quindi essere aperto solo un battente della porta. Tutti gli altri passeggeri devono salire attraverso le porte posteriori. Eccezione: gli ipovedenti possono continuare a salire avanti.
- La discesa dei passeggeri è consentita solo dalle porte posteriori.
- Ai passeggeri resta vietato sedersi nelle prime file, per garantire la necessaria distanza di sicurezza al personale conducente. Tali file vengono bloccate a destra e a sinistra del corridoio di passaggio. La prima fila di sedili può nuovamente essere agibile ai viaggiatori, a condizione che il luogo di lavoro del personale viaggiante sia diviso da una parete protettiva.
- Inoltre, una segnaletica nella prima fila di sedili (schienali) ricorda di rispettare la distanza di sicurezza nell'area dove si sta in piedi.
- Per indirizzare la clientela vanno affissi sulla porta anteriore e all'interno avanti manifesti informativi che ricordano ai passeggeri le misure da rispettare.
- Il luogo di lavoro del conducente può essere equipaggiato con pareti protettive. Se montati a posteriori, tali pannelli devono essere conformi all'Ordinanza concernente le esigenze tecniche per i veicoli stradali (OETV).

Misure durante la vendita dei biglietti

- In base alle regole d'igiene e di distanziamento dell'UFSP, il personale viaggiante indossa la mascherina almeno per la durata della vendita dei biglietti. Secondo le disposizioni della Confederazione inerenti al commercio al dettaglio, il personale a contatto con i clienti deve indossare la mascherina anche in presenza di una parete protettiva.
- Le mani devono essere lavate regolarmente con del disinfettante.
- Conformemente alle norme igieniche e di distanziamento dell'UFSP e all'obbligo di mascherina, durante l'acquisto dei biglietti anche i passeggeri devono indossare la mascherina igienica.

Misure di accompagnamento consigliate

- Misure per sensibilizzare i passeggeri sulle misure di protezione, ricordando di acquistare, per quanto possibile, il biglietto in anticipo tramite i canali digitali (app Mobile Ticketing / online) oppure, se presenti, presso i distributori automatici di biglietti in stazioni / punti vendita serviti. Si può optare, ad esempio, per informazioni sui monitor nei veicoli, sui siti web e/o facendo distribuire al personale conducente cartoline informative durante la vendita dei biglietti
- Informazione per i punti vendita delle aziende di trasporto e il personale di controllo
- Accettazione di mezzi di pagamento senza contanti